

WDDR-2018-0030010

关于进一步规范文登区物业服务收费 有关问题的通知

文价费发〔2018〕12号

各物业服务企业、小区业主委员会、房地产开发单位：

《山东省物业服务收费管理办法》（山东省政府令317号）业已公布，请认真执行。根据《山东省定价目录》、《威海市物价局住房和城乡建设局关于贯彻落实〈山东省物业服务收费管理办法〉的通知》（威价发〔2018〕59号）的规定，经研究，对我区物业服务收费有关政策进行明确。现将有关事宜通知如下：

一、普通住宅前期物业公共服务实行分等收费管理

文登区普通住宅前期物业公共服务暂实行分等收费管理，各服务项目的服务等级及收费标准见附件1，每个服务等级对应的收费标准为基准价格，最高上浮幅度不得超过30%，下浮不限，具体收费标准为选取的各服务项目服务等级对应收费标准的总和。其中，综合管理服务项目所选的等级既不得高于所选的清洁卫生服务项目等级，也不得高于所选的秩序维护项目等级；选取物业服务等级中部分设施设备未配备的，应按附件1备注中规定比例扣减后确定。安装使用电梯的住宅小区，电梯服务收费暂不列入物业公共服务费中，实行代收代缴管理，按合同约定收取，

单独立帐，每年向业主公布收支情况，接受业主监督。

二、新建住宅小区前期物业公共服务收费确定程序

1、普通住宅在销售前，由建设单位在政府指导价范围内，选择服务等级，拟定收费标准，填写《前期物业公共服务等级及收费标准审核表》（见附件2），连同小区规划平面图复印件，报送区物价局审核后，采取招标或协议的方式依法选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，并于合同签订之日起十日内报送区物价局和区物业管理办公室备案。

2、普通住宅达到交付条件后，物业服务企业按照合同约定提供相关服务方可收费。物业尚未出售、出租或者因建设单位的原因未按时交付物业买受人的，物业公共服务费由建设单位交纳。因建设单位分期开发、分批交付使用等原因，造成配套设施设备、道路通行、绿化环境等未能达到房屋买卖合同约定标准的，物业公共服务费按不超过应交物业公共服务费总额80%的比例收取，差额部分由建设单位补偿物业服务企业。具体减收比例物业服务企业要在物业管理区域的显著位置公示。

三、已建住宅小区前期物业公共服务费调整程序

1、因政府指导价变动需要调整普通住宅前期物业公共服务费标准的，物业服务企业与建设单位协商后，可在政府指导价变动范围内作相应调整，重新签订《前期物业服务合同》，并在调整物业公共服务费标准之日起十日内将合同及公示内容报送区物价局和区物业管理办公室备案，同时调整住宅小区内物业服务收费公示牌内容，接受业主监督。

2、已签订《前期物业服务合同》尚未到期的，物业服务企业不可自行调整服务等级及收费标准，如因服务成本变化需要调整的，物业服务企业在与建设单位协商后，应当将物业服务成本向业主公开，并经半数以上业主书面同意，可以在政府指导价价格范围内进行调整，并报区物价局和区物业管理办公室备案。

3、《前期物业服务合同》期满且未成立业主委员会的，建设单位与物业服务企业可在政府指导价范围内协商确定服务等级及收费标准，达成续签协议的，续签物业服务合同；未达成续签协议的，由建设单位另行选聘物业服务企业，重新确定服务等级及收费标准，签订物业服务合同，报区物价局和区物业管理办公室备案。

四、机动车停放费

住宅小区停车收费包括车位租赁费、停车服务费、车位场地使用费。普通住宅车位租赁费和普通住宅前期物业停车服务费、车位场地使用费实行政府指导价，最高收费标准为：

1、普通住宅车位租赁费：地下停车位 170 元/车位.月、地上停车位 30 元/车位.月，由建设单位或其委托的物业服务企业收取。

2、普通住宅前期物业停车服务费：地下车库 30 元/车位.月、地上车库 20 元/车位.月，由提供相应服务的物业服务企业收取。

3、普通住宅前期物业车位场地使用费：50 元/车位.月，由物业服务企业代为收取，并提取 20 元/车位.月的停车服务费，剩余收益属于全体业主共有，主要用于补充专项维修资金，也可以折抵物业公共服务费。

4、临时停放机动车收费。对进入物业管理区域内临时停车的，物业服务企业可以按以下标准收费：白天1元/小时或2元/次，夜间3元/次，但停放未超过二小时的应当免费。

物业服务企业收取停车服务费和车位场地使用费时，应与车位使用人签订书面的《停车位使用协议》，明确停车服务内容及双方在车位使用等方面的权利义务。停车服务费和车位场地使用费按月收取，经车位使用人同意，物业服务企业可以预收，但预收时间不得超过一年。

五、其他规定

1、普通住宅前期物业服务过程中，房屋空置6个月及以上的，由业主或物业使用人向物业服务企业提前提出书面申请，与物业服务企业签订《空置房服务协议》，其前期物业公共服务费按不超过应交物业公共服务费的60%收取，具体的服务内容、确认条件及减收比例要在《空置房服务协议》中予以明确约定。

2、属于普通住宅前期物业的，物业服务企业代为收取、保管物业共用部位、共用设施设备进行经营的收入、临时停车收费等收益资金，物业服务企业可以从中提取管理费，提取比例不超过40%，剩余收益属于全体业主共有，主要用于补充专项维修资金，也可以折抵物业公共服务费。

3、实行前期简易物业服务的城区老旧小区普通住宅物业公共服务费按照《文登区物价局 住房保障和房产管理局关于文登区老旧小区普通住宅物业服务收费及有关问题的通知》（文价费发〔2016〕14号）执行。

4、其他事项按省有关规定执行（见附件4）。

六、物业服务收费的监督管理

1、物业服务企业应按规定实行明码标价，在物业管理区域内显著位置制作物业服务收费公示牌（样式见附件3），公示企业名称、服务内容、服务等级、收费项目、计费方式与起始时间、收费标准与依据、举报电话等，不得向业主、物业使用人收取任何未予标明的费用。

2、物业服务企业应当严格履行物业服务合同，保证服务质量与收费标准质价相符。物业主管部门会同物价等部门，综合运用业主评价、行业评价和属地管理部门评价，建立以“业主满意”为标准的物业服务监督检查机制，并结合“双随机、一公开”要求，实行常态监督，对投诉率高、问题反映集中和达不到服务标准的，实行重点监控、限期整改。对低于服务等级标准提供服务等行为的，责令限期整改；逾期不改正的，降低物业项目等级收费；等级收费调整满3个月后复查整改仍不达标，继续降低收费；复查整改达标的，恢复原物业公共服务收费标准；对拒不执行限期整改及降低收费标准要求的，按照价格法律、法规、规章等有关规定予以处罚，并纳入失信企业名单，限制招标承接新物业项目。

本通知自2019年1月1日起施行，有效期至2022年12月31日，原《文登市物价局 住房保障和房产管理局关于公布住宅物业服务分等收费指导标准的通知》（文价费发〔2010〕20号）、《文登市物价局 城乡建设局 住房保障和房产管理局关于转发威海市物价局 城乡建设委员会 住房保障和房产管理局威价发〔2011〕

144号文件的通知》（文价费发〔2012〕1号）、《文登区物价局住房保障和房产管理局关于规范我区住宅小区停车收费有关事项的通知》（文价费发〔2016〕11号）同时废止。

- 附件：1、普通住宅前期物业公共服务等级及收费标准
2、前期物业公共服务等级及收费标准审核表
3、住宅小区物业服务收费公示牌（样式）
4、《山东省物业服务收费管理办法》

威海市文登区物价局 威海市文登区住房和城乡建设局

2018年12月22日

附件 1

普通住宅前期物业公共服务等级及收费标准

一、综合管理服务标准与收费标准

单位:元/月.建筑面积平方米

级别	一级	二级	三级	四级	五级	
收费标准	0.16	0.12	0.07	0.04	0.02	
服务内容 及服务要求	1 基本 要求	有签订规范的物业服务合同,完善的物业管理方案和健全的管理制度;物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全;管理服务人员统一着装、行为规范,服务主动热情;按规定公布办事制度、办事纪律、收费项目、收费标准和物业服务费用收支情况,能够规范使用住房专项维修资金;对违反小区管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。	有签订规范的物业服务合同,完善的物业管理方案和健全的管理制度;物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全;管理服务人员统一着装、行为规范,服务主动热情;按规定公布办事制度、办事纪律、收费项目、收费标准和物业服务费用收支情况,能够规范使用住房专项维修资金;对违反小区管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。	有签订规范的物业服务合同,完善的物业管理方案和健全的管理制度;物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全;管理服务人员行为规范,服务主动热情;按规定公布办事制度、办事纪律、收费项目、收费标准和物业服务费用收支情况,能够规范使用住房专项维修资金;对违反小区管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。	有签订规范的物业服务合同,完善的物业管理方案和健全的管理制度;物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全;按规定公布物业服务收费标准及收支情况,能够规范使用住房专项维修资金;对违反小区管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。	有签订规范的物业服务合同,物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全。按规定公布物业服务费的收支情况、公开收费项目和收费标准。
	2 管理 处 设置	小区内设置管理处,配置办公家具、电话、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品,办公场所整洁有序,有专门的业主接待区域。	小区内设置管理处,配置办公家具、电话、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品,办公场所整洁有序。	小区内设置管理处,配备简单办公设备,配有电话,办公场所整洁有序。	小区内设置管理处。	小区内设置管理处。
	3 管理 人员	物业管理持证上岗,小区经理有两年以上小区经理任职经历。涉外物业管理的	物业管理持证上岗,小区经理有一年以上小区经理任职经历。	物业管理持证上岗,小区经理有两年以上物业管理工作经历。	物业管理持证上岗,小区经理有一年以上物业管理	物业管理持证上岗。

	要求	管理人员具备外语会话能力。			工作经历。	
4	日常管理与服务	24小时受理报修,任何报修半小时内到现场处理(预约除外),有完整的报修、维修和回访记录,回访率达100%。24小时受理服务诉求并在24小时内答复处理。每年至少2次征询业主对物业服务的意见,并对薄弱环节进行改进。	24小时受理报修,急修半小时内到现场处理,一般修理一天内完成(预约除外),有完整的报修、维修和回访记录,回访率达95%。24小时受理服务诉求,及时安排处理。每年至少1次征询业主对物业服务的意见,并对薄弱环节进行改进。	24小时受理报修,急修半小时内到现场处理,一般修理一天内完成(预约除外),有完整的报修、维修和回访记录,回访率达70%。接受服务诉求及时安排处理。每年至少1次征询业主对物业服务的意见,并对薄弱环节进行改进。	公示24小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场。接受服务诉求及时安排处理,每年一次征询业主对物业服务的意见,对提出的意见及时整改。	公示8小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场。

二、公共区域清洁卫生服务标准与收费标准

单位:元/月.建筑面积平方

米

级别		一级	二级	三级	四级	五级
收费标准		0.21	0.15	0.1	0.05	0.03
服务内容 及服务要求	1	共用楼道地面、玻璃门厅 楼道地面每日循环清扫、拖洗保洁;门厅地面半月保养一次;门窗玻璃保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹;每日擦抹一次楼梯扶手;楼内公共设施、设备每周清洁不少于两次。	楼道地面每日清扫、拖洗保洁一次;门厅地面每二月保养一次;楼道玻璃每半月擦拭一次;每二日擦抹一次楼梯扶手;楼内公共设施、设备每周清洁一次。	楼道地面每二日清扫一次,每周拖洗一次,门厅每日清扫一次;每周清洁一次楼梯扶手;玻璃每月擦拭一次,楼内公共设施、设备每周清洁一次。	楼道每周清扫二次;楼梯扶手每半月擦抹一次。	
	2	广场、道路、绿地 每日循环清扫,垃圾滞留不超过半小时;随时清除主要道路积水、积雪;随时清理小区内的乱贴乱	每日清扫一次以上,全天保洁;及时清除主要道路积水、积雪;及时清理一次小	每日清扫一次,及时清除主要道路积水、积雪。	每日清扫一次。	每日清扫一次。

		画。	区内的乱贴乱画。			
3	公共灯具、宣传栏、健身娱乐设施等	每日擦拭一次。	每周擦拭二次。	每半月擦拭一次。	每月擦拭一次。	
4	垃圾收集	高层按楼层、多层按幢设置垃圾收集点，每日清运一次，垃圾袋装化；垃圾桶及时清理擦拭，无满溢、无异味、无污迹。	居民自行投放垃圾至小区集中投放点，每日清运一次，垃圾桶及时清理擦拭，无满溢、无污迹。	居民自行投放垃圾至小区集中投放点，每日清运一次，周围地面无散落垃圾。	居民自行投放垃圾至小区集中投放点，每日清运一次。	居民自行投放垃圾至小区集中投放点，垃圾及时清运。
5	灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠活动	每年不少于三次。	每年至少二次。	配合社区会统一开展活动。	配合社区会统一开展活动。	配合社区会统一开展活动。
6	电梯轿厢	每日循环保洁；每半月对电梯门壁打蜡保养一次。	每日擦拭、清扫一次；每月对电梯门壁打蜡保养一次。	每日清扫一次，每周擦拭两次。	每日清扫一次，每周擦拭一次。	
7	地下停车场	场地通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放，每日清扫一次。	场地通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放，每日清扫一次。	两日清扫一次。		
8	水景	保持水体清洁、充盈，无漂杂物，无异味，定期进行水体处理。	保持水体清洁、无漂杂物，无异味，定期进行水体处理。			
备注：无电梯、地下停车场、水景的物业小区，应在收费标准上分别降低 10%。						

三、公共区域秩序维护服务标准与收费标准

单位:元/月.建筑面

积平方米

级别		一级	二级	三级	四级	五级
收费标准		0.23	0.18	0.11	0.08	0.03
服务内容 及服务要求	1 人员、 服装 和设 备	配备中青年专职秩序维护人员,统一着装,仪容仪表整齐;配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械并能熟练使用。	配备专职秩序维护人员;统一着装,仪容仪表整齐;配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械并能熟练使用。	配备专职秩序维护人员;统一着装,能使用消防器材。	配备专职秩序维护人员;统一着装,能使用消防器材。	
	2 门 岗、 外来 人员和 车辆 管理	封闭小区;出入口24小时值班,主出入口双人值勤,6:00—20:00立岗,有交接班和外来车辆登记记录;外来人员进入小区,联系住户后决定是否放行;对进出小区的装修、家政人员以及车辆实行临时出入证卡管理。	封闭小区;出入口24小时值班,主出入口,每天早、中、晚各2个小时立岗值勤,有交接班和外来车辆登记记录;外来人员进入小区进行登记;对进出小区的装修、家政人员以及车辆实行临时出入证卡管理。	封闭小区;主出入口24小时值班,边门定时开放,有交接班和外来车辆登记记录。	封闭小区;主出入口24小时值班看守,边门定时开放,有交接班记录。	小区内 定时巡 视。遇 到突发 事件时, 采取必 要措施 并及时 报告有 关部门。
	3 巡逻 时间、 重点 部位 和处 理突 发事 件	按指定的时间和路线每小时巡查一次,重点部位(小区道路、单元出入口、楼层和地下室)应设巡更点,监控中心有巡更记录。在遇到异常情况或住户紧急求助时,应在三分钟内赶到现场采取措施,并及时报告相关部门。	按指定的时间和路线每两小时巡查一次,重点部位要有巡更记录。在遇到异常情况或住户紧急求助时,应在五分钟内赶到现场,采取相应措施,并及时报告相关部门。	白天巡查次数不少于四次,夜间重点部位巡查不少于二次,有巡查记录。遇到异常情况和住户紧急求助时,应及时赶到现场,采取相应措施,并及时报告相关部门。	白天巡查次数不少于二次,夜间重点部位巡查不少于二次,有巡查记录。遇到突发事件时,采取必要措施并及时报告相关部门。	

4	技防设施和救助(监控岗)	设监控中心,具备录像监控(监控点至少覆盖单元进出门、电梯、小区主要道路出入口)、楼宇对讲(可视)、周界报警(全封闭)、住户报警、门锁智能卡等5项以上技防设施,24小时专人值守。接报警信号后,三分钟内赶到现场进行处理,随时接受用户救助要求。每年组织不少于二次的火警、警情等应急预案演习。	设监控中心,具备录像监控(监控点至少覆盖小区主要道路出入口)、楼宇对讲(可视)、周界报警等3项以上技防设施,24小时专人值守。接报警信号后,五分钟内赶到现场进行处理,随时接受用户救助要求。每年应组织不少于一次的火警、警情等应急预案演习。	具备录像监控、楼宇对讲等2项以上技防设施,24小时开通,并有人值守。接报警信号后,及时赶到现场进行处理,随时接受用户救助要求。	有电子防盗门。
	5	车辆管理	车辆行驶有规定路线,车辆停放有明确的停车位,有专职人员巡视和协助停车事宜。收费停车场库按要求设立指示牌和地标,照明消防器材配置齐全,车库内配备录像监控,有专人管理。	车辆行驶有规定路线,车辆停放有明确的停车位,有专职人员巡视和协助停车事宜。收费停车场库按要求设立指示牌和地标,照明消防器材配置齐全,有专人管理。	车辆行驶有规定路线,车辆停放有明确的停车位,有专职人员巡视和协助停车事宜。收费停车场库备有必需的照明消防器材。
备注:无地下停车场的物业小区,应在收费标准上降低5%。					

四、公共区域绿化日常养护服务标准与收费标准

单位:元/月·绿地面积

平方米

级别	一级	二级	三级	四级	五级
收费标准	0.45	0.3	0.18	0.1	0.04

服务内容 及服务要求	1	总体布局	绿地总体布局均衡,运用山石、园林建筑小品等设置景点。植物品种不少于30种;绿地率45%以上。有专业人员实施绿化养护管理,绿地设施及硬质景观保持常年完好。	绿地总体布局均衡,有雕塑、园林建筑小品等。植物品种不少于20种;绿地率35%以上。有专业人员实施绿化养护管理,绿地设施、硬质景观保持完好。	植物选配恰当,绿地率30%以上。有专业人员实施绿化养护管理,绿地及设施管理完好。	有专业人员实施绿化养护管理,绿化覆盖率符合规划要求。	预防花草、树木病虫害。
	2	绿化修剪	草坪生长良好,及时修剪和补栽补种;草高不超过6厘米。花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况,及时修剪整形,保持观赏效果。	草坪生长良好,及时修剪和补栽补种;草高不超过8厘米,花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护,各种绿化植物生长良好。	对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。	对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。	
	3	绿化养护	定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝防冻。定期喷洒药物,预防病虫害。绿地无杂草、无杂物、无泥土外露。	定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝防冻。定期喷洒药物,预防病虫害。绿地基本无杂草、无杂物、无泥土外露。	定期清除绿地杂草、杂物。预防花草、树木病虫害。	定期清除绿地杂草、杂物。预防花草、树木病虫害。	
<p>备注:1、本标准中所指绿地等级收费标准是按月、按绿地面积设置。</p> <p>2、绿化养护费用分摊公式为:每月每平方米建筑面积绿化养护费用=该级绿地收费标准×绿地面积÷总计容建筑面积。</p>							

五、公共部位共用设施设备日常运行养护服务标准与收费标准

单位:元/月·建筑面积平方

米

级别		一级	二级	三级
1.	收费 标准	0.07	0.05	0.02

共 部 位	运行、 养护 服务 要求	(1)每年三次以上对共用部位进行检查并有记录,发现损坏及时编制维修计划,组织维修。(2)每日一次对门、窗、玻璃等房屋共用部位进行检查,保证完好、正常使用。(3)每日一次对休闲椅、景观小品、健身器材等进行巡查,发现损坏立即修复,保持原有面貌,保证其安全使用。(4)共用雨、污水管道每年疏通一次;雨、污水井每月检查一次,视检查情况及时清掏;有化粪池的,每月检查一次,发现异常及时清掏。(5)每天至少巡查一次装修施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及时劝阻。(6)主出入口设有平面示意图,主要路口设有路标。各区、栋及单元(门)、户和公共配套设施、场地有明显标志。(7)容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。	(1)每年二次以上对共用部位进行检查并有记录,发现损坏及时编制维修计划,组织维修。(2)每周一次对门、窗、玻璃等房屋共用部位进行检查,保证完好、正常使用。(3)每日一次对休闲椅、景观小品、健身器材等进行巡查,发现损坏立即修复,保持原有面貌,保证其安全使用。(4)雨、污水管道每年疏通一次;雨、污水井每季检查一次,视检查情况及时清掏;有化粪池的,每月检查一次,发现异常及时做出清掏计划。(5)每天巡查一次装修施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及时劝阻。(6)容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。	(1)每年一次以上对共用部位进行检查并有记录,发现损坏及时组织维修。(2)每月一次对门、窗、玻璃等房屋共用部位进行检查,保证完好、正常使用。(3)雨、污水管道每年疏通一次;雨、污水井每半年检查一次,视检查情况及时清掏;化粪池每季检查一次,发现异常及时做出清掏计划。(4)装修期间至少两次巡查施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及时劝阻。
2.	收费 标准	0.04	0.03	0.02
	运行、 维修、 养护 服务 要求	每日一次巡检公共照明设备,及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持灯具完好,小区内楼道灯、路灯、景观灯等亮灯率在98%以上。	每周一次巡检公共照明设备,及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持灯具完好,小区内楼道灯、路灯、景观灯等亮灯率在95%以上。	每月一次巡检公共照明设备,修复损坏的灯座、灯泡、开关等,小区内楼道灯、路灯、景观灯等亮灯率在85%以上。
3、	收费 标准	0.06	0.01	
	消			

防系统	消防设施、设备	控制中心 24 小时值班监控，火警报警功能每天检查一次，每年火灾探测器及全部控制装置进行一次试验，消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。每月检查一次消防栓和灭火器，保证消防通道畅通。	每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。每月检查一次消防栓和灭火器，保证消防通道畅通。	
4. 弱电系统	收费标准	0.04	0.02	
	运行维护服务要求	对录像监控、楼宇对讲系统（可视）、住户报警、周界报警、电子巡更等设施设备不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常。	电子防盗门每月巡检不少于 2 次，闭门器正常维护调节，做到开关灵活。	
5. 避雷系统	收费标准	0.01		
	避雷设施	每年二次维护保养避雷装置，保证其性能符合国家相关标准。		
6. 升降系统	收费标准	代收代缴，按合同约定收取		
	电梯运行维护服务	(1) 保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好；(2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的安全使用许可证；(3) 电梯发生故障时，需有专业维修人员到现场应急处理；(4) 物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。		
备注：1. 公共照明成本包含运行电费、更换灯泡、开关等以及设备的维护；2. 消防系统成本包含消防设施的运行（专门用于消防设施的水电）、维护保养及检测等费用。3. 弱电系统成本包含运行电费、日常维护保养，弱电系统每减少一项技防设施，收费降低 10%。4. 升降系统成本包含电梯运行电费、电梯定期常规保养、安全检测费用，电梯卡每户最多免费提供 3 张，因遗失、损坏需要补办的，可以适当收取工本费。				

附件 2

前期物业公共服务等级及收费标准审核表

房产开发企业名称 (盖章)						
法人代表				联系电话		
联系人				联系电话		
物业项目基本情况						
项目名称						
坐落地址						
计容建筑面积 (m ²)				总套数 (套)		
可销售住宅建筑面 积 (m ²)	多层:	层数 设置		幢数:		
	高层:	层数 设置		幢数:		
可销售商业建筑面 积 (m ²)			建设用地占地面 积 (m ²)			
绿地率 (%)			绿化面积 (m ²)			
规划配建的停车场 (库)泊位数(个)			其中:地下()个、地上 ()个 单体车库()个			
基础设施 设备配备 情况(填有 或无)	弱电 系统	录像监控(监控点位 置:)		消防 系统	控制中心、 火灾探测 器、消防泵	
		楼宇对讲系统(可视)			消防水带、 消防栓、灭 火器	
		电子防盗门		其他	水景	
		住户报警			宣传栏、健 身娱乐设 施	
		周界报警			休闲椅、景 观小品等	
	电子巡更(巡更点位置:)		地下停车 场			
	升降 系统	电梯		停车场库 道闸		

选定物业公共服务等级情况和收费标准情况（上浮 %）						
序号	项目	物业服务等级	政府指导价	缺少设施降低收费标准的情况	收费标准（元/月·m ² ）	
					高层	多层
1	综合管理服务					
2	清洁卫生服务					
3	秩序维护服务					
4	绿化养护服务					
5	共用部位、设施设备运行养护服务。其中：					
(1)	共用部位					
(2)	公共照明					
(3)	消防系统					
(4)	弱电系统					
(5)	避雷系统					
物业服务费标准合计（元/月·m ² ）		多层				
		高层				
代收代缴费用		电梯运行维护费				
价格主管部门意见	1. 物业公共服务费具体标准在不超过审核后的收费标准范围内依法通过竞标或协商确定，在《前期物业服务合同》中约定； 2. 《前期物业服务合同》签订之日起 10 日内报价格及物业主管部门备案，并在销售点予以公示，在与购房人签订买卖合同时予以明确告知。			负责人签字： （单位盖章） 年 月 日		
编号：文价物审字[] 号						

附件 3

威海市文登区住宅小区物业服务收费公示牌

（ 样 式 ）

小区名称		物业服务企业名称：				物业服务（报修）电话：		
物业公共服务内容及收费标准（元/月·平方米）						其他收费项目及收费标准		
服务项目	合同约定级别	缺少设施及降低服务情况	调整后的住宅物业公共服务内容	合同约定收费标准	现行收费标准	项目	收费标准	备注
1. 综合管理服务						空置房物业费		空置房服务内容协议约定
2. 清洁卫生服务						停车收费		停车服务内容协议约定
3. 秩序维护服务						装修期间收费		装修协议约定相关事项
4. 绿化养护服务						特约有偿服务收费		企业自主定价，业主自愿选择
5. 共用部位、共用设施设备日常运行养护服务	公共部位 公共照明 消防							

	系统 弱电 系统 避雷 系统							
代收代缴费用	电梯运行维护							
合同约定经营性用房物业服务内容				合同约定 收费标准	现行 收费标准	计费方式： 起始时间： 合同期限：	《前期物 业服务合 同》约定	
						常用热线电话		
<p style="text-align: center;">说 明</p> <p>按照**房地产开发有限公司与**物业服务有限公司签订的《前期物业服务合同》约定，小区物业服务收费标准为每平方米 元，但由于项目前期小区内部分设施设备不完善，暂按合同约定物业服务费总额的 %收取，待小区内相关设施设备配套完善后，将按照合同约定标准进行收费。</p>						火警：119 ***居委会： 匪警：110 ***街道办： 急救中心：120 区物管办：8350727 政务服务热线：8854321 区物价局：8466254		

威海市文登区物价局 威海市文登区物业管理办公室监制
价格举报电话：12358

附件 4

山东省人民政府令

第 317 号

《山东省物业服务收费管理办法》已经 2018 年 5 月 3 日省政府第 6 次常务会议通过，现予公布，自 2018 年 7 月 1 日起施行。

省长 龚正

2018 年 5 月 29 日

山东省物业服务收费管理办法

第一章 总则

第一条 为了规范物业服务收费行为，维护业主、物业使用人、物业服务企业的合法权益，促进经济社会健康稳定发展，根据《中华人民共和国价格法》《物业管理条例》等法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内的物业服务收费及其监督管理活动。

本办法所称物业服务收费，包括物业公共服务费、机动车停放费和其他服务收费。

第三条 省人民政府价格主管部门负责全省物业服务收费的监督管理工作。设区的市、县(市、区)人民政府价格主管部门

按照价格管理权限，负责本行政区域内物业服务收费的监督管理工作。

县级以上人民政府住房城乡建设行政主管部门和其他有关部门按照各自职责，做好物业服务收费管理的相关工作。

第四条 物业服务收费应当遵循合法、合理、公开、公平和收费与服务质量相适应的原则，并按照不同物业的性质、特点分别实行政府指导价和市场调节价。

第五条 实行政府指导价的物业服务收费，由设区的市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同房地产管理部门或者住房城乡建设行政主管部门（以下统称物业主管部门）制定基准价及其浮动幅度，报本级人民政府批准后向社会公布执行。

实行政府指导价的物业服务收费标准，应当根据经济社会发展水平以及物业服务成本变动等情况适时调整。

第六条 实行市场调节价的物业服务收费，由业主或者物业服务使用人与物业服务企业通过物业服务合同约定。

鼓励、支持业主或者物业服务使用人通过公平竞争机制选择物业服务企业，并与物业服务企业协商确定物业服务内容、服务质量和收费标准、收费方式等。

第二章 物业公共服务费

第七条 本办法所称物业公共服务费，是指物业服务企业按照物业服务合同约定，在物业管理区域内从事房屋以及配套设施设备和相关场地的日常管理、维护保养、绿化养护、卫生保洁、

公共秩序维持、安全防范协助等公共性服务，向业主或者物业服务人收取的费用。

第八条 普通住宅前期物业服务费实行政府指导价，其他物业的物业服务费实行市场调节价。

第九条 普通住宅前期物业服务费应当根据物业服务等级、服务质量、服务成本等因素，实行分等级定价。

普通住宅前期物业服务等级标准由设区的市人民政府物业主管部门会同价格主管部门制定并向社会公布。

第十条 普通住宅在销售前，建设单位应当拟定物业服务方案，选择物业服务等级，依法选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，并于合同签订之日起十日内报送所在地价格主管部门和物业主管部门备案。

第十一条 物业服务等级、服务内容、收费标准、收费方式、收费起始时间、合同终止情形等，应当在前期物业服务合同中列明，并在物业管理区域的显著位置公示。

建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同，应当包含物业服务费的内容。

第十二条 因政府指导价变动需要调整普通住宅前期物业服务费标准的，物业服务企业应当在政府指导价变动范围内作相应调整。

因服务成本变化需要调整普通住宅前期物业服务费标准的，物业服务企业应当将真实、完整的物业服务成本向业主办

开，并经专有部分面积占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主书面同意。

物业服务企业应当在调整物业公共服务费标准之日起十日内向所在地价格主管部门备案。

第十三条 普通住宅物业公共服务费按房屋产权建筑面积计收。已办理房屋权属证书的，以房屋权属证书载明的房屋建筑面积计收；未办理房屋权属证书的，按房屋买卖合同载明的房屋建筑面积计收。

普通住宅的储藏室、车库不得计入物业公共服务费的计费面积之内，但改变设计用途用于居住的除外。

第十四条 房屋以及车库、储藏室依法改变设计用途用于餐饮、培训等经营的，应当经有利害关系的业主书面同意并办理相关手续，其物业公共服务费参照经营性用房标准由物业服务企业与业主或者物业使用人另行约定。

第十五条 业主应当自物业交付之日起按月交纳物业公共服务费。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业公共服务费的，从其约定。

经业主或者物业使用人同意，物业服务企业可以预收物业公共服务费，但预收时间不得超过半年；物业服务企业与业主或者物业使用人对预收时间另有约定的，从其约定。

物业产权发生转移的，原业主或者物业使用人应当结清物业公共服务费。

第十六条 因建设单位分期开发、分批交付使用等原因，造成配套设施设备、道路通行、绿化环境等未能达到房屋买卖合同约定标准的，物业公共服务费应当予以减免，差额部分由建设单位补偿给物业服务企业。

前款规定的物业公共服务费减免比例，属于普通住宅前期物业的，由设区的市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同物业主管部门确定；属于其他物业的，由建设单位与物业服务企业、业主或者物业使用人协商确定。

第十七条 普通住宅交付后空置六个月以上的，其前期物业公共服务费应当减收；办理空置的程序和具体减收比例由设区的市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同物业主管部门规定，但收取的费用最高不得超过百分之六十。

其他物业交付后空置六个月以上的，其物业公共服务费收费标准由物业服务企业与业主或者物业使用人另行约定。

第十八条 物业尚未出售、出租或者因建设单位的原因未按时交付物业买受人的，物业公共服务费由建设单位交纳。

符合交付条件的物业，物业买受人逾期不办理交付手续的，物业公共服务费自建设单位书面通知物业买受人办理交付手续之日起由物业买受人交纳。

第三章 机动车停放费

第十九条 本办法所称机动车停放费，是指在物业管理区域内租赁建设单位的车位、使用物业管理区域内规划用于停放机动车的车库（场）内的车位、占用业主共有道路或者其他公共区域

停放机动车，由承租人、使用人交纳的车位租赁费、停车服务费、车位场地使用费。

第二十条 普通住宅车位租赁费和普通住宅前期物业停车服务费、车位场地使用费实行政府指导价，其他物业的机动车停放费实行市场调节价。

第二十一条 业主、物业使用人以及其他承租人租赁建设单位的车位，应当交纳车位租赁费。

普通住宅的车位租赁费标准，由承租人与建设单位或者其委托的物业服务企业在政府指导价范围内约定；其他物业管理区域的车位租赁费标准，由承租人与建设单位或者其委托的物业服务企业约定。

第二十二条 车位租赁费由建设单位收取。建设单位委托物业服务企业管理和收取车位租赁费的，应当签订书面委托合同；未签订书面委托合同的，物业服务企业不得收取。

第二十三条 使用物业管理区域内规划用于停放机动车的车库（场）内的车位，物业服务企业提供相应服务的，车位使用人应当交纳停车服务费。

普通住宅前期物业停车服务费标准，由建设单位与物业服务企业在政府指导价范围内约定；其他物业管理区域的停车服务费标准，由业主大会或者业主委员会与物业服务企业约定。

车位未停放机动车的，免收停车服务费。

第二十四条 对占用物业管理区域内业主共有道路或者其他公共区域停放机动车的，可以收取车位场地使用费。

普通住宅前期物业收取车位场地使用费的，其具体收费标准由物业服务企业在政府指导价范围内确定；其他物业管理区域收取车位场地使用费的，其收费标准由业主大会或者业主大会授权的业主委员会确定。

第二十五条 停车服务费由物业服务企业收取，车位场地使用费可以由物业服务企业代为收取。

长期使用物业管理区域内规划用于停放机动车的车库（场）内的车位，或者长期占用物业管理区域内业主共有道路或者其他公共区域停放机动车的，可以按月收取停车服务费或者车位场地使用费；临时停放机动车的，可以按小时收取，但停放未超过二小时的应当免费。

第二十六条 对进入物业管理区域内进行应急处置、实施救助救护、市政工程抢修等执行公务期间的机动车，以及为业主、物业使用人提供维修、安装和物品配送等服务临时停放的机动车，不得收取机动车停放费。

第四章 其他服务收费

第二十七条 本办法所称其他服务收费，是指除物业公共服务费、机动车停放费之外，由物业服务企业向业主或者物业使用人提供服务并收取相应的费用，以及涉及物业服务企业和业主或者物业使用人的其他收费。

第二十八条 其他服务收费实行市场调节价，由物业服务企业与业主或者物业使用人以及其他有关单位、人员协商约定；国

家、省对其他服务收费规定实行政府指导价或者实行其他管理方式的，依照其规定执行。

第二十九条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当征得相关业主、业主大会、物业服务企业的书面同意，并依法办理有关手续。

物业服务企业代业主对物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在物业服务合同中约定。

第三十条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的收入以及车位场地使用费等收益资金归全体业主共有，由业主大会决定其使用方式和用途；未作决定的，主要用于补充专项维修资金，也可以作为业主委员会、业主大会的活动经费或者折抵物业公共服务费。属于普通住宅前期物业的，其收益资金可以优先用于折抵物业公共服务费。

物业服务企业代为收取、保管前款规定的收益资金的，除扣除相应的管理费和税费外，不得挪作他用。管理费的扣除比例由设区的市、县(市、区)人民政府价格主管部门确定。

第三十一条 业主或者物业使用人对物业进行室内装修产生建筑垃圾的，应当按照物业服务企业指定的地点存放，并承担清运费用，具体收费标准由双方协商确定。

第三十二条 物业服务企业对人员、机动车实行出入管理的，应当为业主、物业使用人免费配置必要的出入证(卡)。因遗失、损坏需要补办的，可以适当收取工本费。

物业服务企业提供前款之外的其他通行设备的，可以收取适当的费用，但应当由业主、物业使用人自愿选择，物业服务企业不得强制收取费用。

第三十三条 物业服务企业可以按照与业主或者物业使用人的约定，提供机动车看管、家政服务等服务并收取相应的费用。具体收费标准由双方根据服务内容、服务质量协商确定。

第三十四条 供水、供气、供电、供暖和通讯、有线电视等专业经营单位应当按照与业主签订的服务合同，向最终用户收取费用。

物业服务企业接受专业经营单位以及环卫管理单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位以及环卫管理单位收取报酬。

专业经营单位以及环卫管理单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

第三十五条 物业共用部位、共用设施设备在保修期限内的，维修养护费用由建设单位负担；超过保修期限的，其维修、更新和改造费用应当通过专项维修资金予以列支。

第五章 监督管理

第三十六条 县级以上人民政府价格主管部门应当加强对物业服务收费的监督检查，建立物业服务收费成本调查和价格监测制度，及时查处物业服务收费违法行为。

物业服务企业应当按照价格主管部门的要求，如实反映情况，提供必要的账簿、文件和其他资料，不得弄虚作假。

第三十七条 县级以上人民政府物业主管部门应当会同价格主管部门和其他有关部门，建立物业服务质量评价体系和服务等级动态调整机制，对投诉率高、问题反映集中和达不到服务标准的物业服务企业进行重点监督检查，并可以采取限期整改、降低收费标准等措施。

物业服务企业应当严格遵守价格法律、法规，全面履行物业服务合同，保证服务质量与收费标准质价相符。

第三十八条 物业服务收费实行明码标价制度。物业服务企业应当在物业管理区域内的显著位置公示企业名称、服务内容、服务等级、收费项目、计费方式与起始时间、收费标准与依据、举报投诉电话等，接受业主、物业使用人的监督，并不得向业主、物业使用人收取任何未予标明的费用。

物业服务企业收取物业服务保证金、押金等应当符合有关规定，并不得以保证金、押金等形式变相收费。

第三十九条 物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金，应当单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月。

第四十条 物业服务企业违反物业服务合同和本办法规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主或者物业使用人有权拒绝交纳。

物业服务企业依照约定履行义务的，业主或者物业使用人应当按时足额交纳物业服务费用。未按照合同约定交纳的，业主委员会、物业服务企业应当督促其交纳；拒不交纳的，物业服务企业可以通过诉讼等方式依法追缴。

第四十一条 建立物业服务收费纠纷调处机制。业主、业主大会、业主委员会与物业服务企业之间对物业服务收费有争议的，可以向县级以上人民政府价格主管部门申请调解处理。价格主管部门接到申请后，应当及时进行调解处理。

第四十二条 建立物业服务收费信用管理体系。物业服务企业有超标准收费、强制或者变相强制收费、低于服务等级提供服务等行为的，纳入失信企业名单并给予相应惩戒；业主或者物业使用人有恶意拖欠物业服务费用等行为的，纳入其个人诚信记录。

第四十三条 建立物业服务收费投诉举报处理机制。对因物业服务收费引起的投诉举报，由县级以上人民政府价格主管部门和其他有关部门按照各自职责依法处理。

第六章 法律责任

第四十四条 违反本办法规定的行为，法律、法规已规定法律责任的，从其规定；法律、法规未规定法律责任的，依照本办法的规定实施处罚。

第四十五条 违反本办法规定，物业服务企业未将前期物业服务合同或者调整后的物业服务收费标准报送备案，或者未按规定公示物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费

的，由县级以上人民政府价格主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第四十六条 违反本办法规定，因建设单位分期开发、分批交付使用等原因造成配套设施设备、道路通行、绿化环境等未能达到房屋买卖合同约定标准，致使物业公共服务费减免，建设单位未按照规定将差额部分补偿给物业服务企业的，由县级以上人民政府价格主管部门责令改正，处二万元以上五万元以下罚款。

第四十七条 违反本办法规定，物业服务企业未按照规定程序调整普通住宅前期物业公共服务收费标准，或者未按照规定使用、管理物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费的，由县级以上人民政府价格主管部门责令改正，处五万元以上十万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十八条 违反本办法规定，物业服务企业未按照规定免费配备出入证件的，由县级以上人民政府价格主管部门责令改正，处一万元以上三万元以下罚款。

第四十九条 违反本办法规定，物业服务企业有下列情形之一的，由县级以上人民政府价格主管部门依照价格法律、法规、规章的规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）超出政府指导价浮动幅度制定收费标准的；
- （二）低于服务等级标准提供服务并收费的；
- （三）采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围等方式变相提高收费标准的；
- （四）强制或者变相强制服务并收费的；

- (五) 违反有关规定以保证金、押金等形式变相收费的;
- (六) 不按照规定实行明码标价的;
- (七) 其他违反价格法律、法规、规章规定的行为。

第五十条 违反本办法规定,县级以上人民政府价格主管部门和其他有关部门有下列行为之一的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一) 未按照规定制定和调整物业服务收费标准的;
- (二) 未按照规定建立物业服务质量评价体系和服务等级动态调整机制,并实施物业服务收费监督管理措施的;
- (三) 未按照规定建立物业服务收费纠纷调处机制、信用管理体系和投诉举报处理机制的;
- (四) 其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第七章 附则

第五十一条 物业服务企业之外的其他管理人提供物业服务的,其收费参照本办法执行。

第五十二条 本办法自 2018 年 7 月 1 日起施行。